

La Chambre des représentants

Le Médiateur fédéral

La mission du Médiateur fédéral

Le Médiateur fédéral est une institution indépendante, collatérale de la Chambre des représentants.

Il œuvre au bon fonctionnement de la démocratie. Il traite les plaintes des citoyens à l'égard des administrations fédérales et recherche des solutions par le dialogue. Il enquête également sur les signalements d'atteinte suspectées à l'intégrité dans les organismes publics fédéraux et coordonne le traitement des signalements de violation de la législation dans les entreprises privées. Dans ces deux secteurs, il protège les lanceurs d'alerte. À travers ces différentes missions, le Médiateur fédéral agit en tant que point de contact naturel pour les citoyens qui rencontrent des difficultés avec l'administration, et en tant que promoteur de la bonne gouvernance et de l'intégrité et protecteur des lanceurs d'alerte.

Comment fonctionne le Médiateur fédéral ?

L'institution compte une cinquantaine de collaborateurs. Elle est dirigée par un médiateur francophone et un médiateur néerlandophone, qui agissent en collège. Ils sont nommés par la Chambre des représentants à la suite d'un appel public à candidature. Leur mandat dure six ans et peut être renouvelé une fois, suite à un nouvel appel. Les médiateurs actuels sont Jérôme Aass (FR) et David Baele (NL).

Le Médiateur fédéral travaille

- gratuitement
- en toute indépendance et impartialité : il tient compte de tous les points de vue
- en toute confidentialité : les collaborateurs sont tenus au secret professionnel
- de manière professionnelle : les collaborateurs sont compétents dans les matières traitées et gèrent les dossiers avec soin.



**le Médiateur
fédéral**

Quelles sont les plaintes que traite le Médiateur fédéral ?

Le Médiateur fédéral examine les plaintes relatives aux actes et au fonctionnement des administrations fédérales. Il ne traite donc que les plaintes relatives aux matières fédérales (telles que la sécurité sociale, l'impôt des personnes physiques, la TVA, l'Office des étrangers, etc.). Toute personne concernée par le problème soulevé peut introduire une plainte. Il en va de même pour les personnes morales et les associations de fait.

Avant de s'adresser au Médiateur, le citoyen doit d'abord prendre contact lui-même avec l'administration fédérale concernée. L'administration doit avoir la possibilité de résoudre elle-même le problème. Si cette démarche n'aboutit pas à une solution, le citoyen peut alors demander l'aide du Médiateur fédéral.

La commission des Pétitions de la Chambre peut également transmettre des pétitions au Médiateur fédéral afin qu'il les traite comme des plaintes.

Quelles sont les plaintes que le Médiateur fédéral ne traite pas ?

Il ne traite pas les plaintes qui ne concernent **pas** une administration fédérale. Le Médiateur fédéral n'est donc pas compétent pour traiter les plaintes relatives aux matières communales, régionales, communautaires, etc. Il ne traite pas non plus les plaintes pour lesquelles d'autres services de médiation sont compétents, par exemple celles relatives aux pensions, à la SNCB, à Bpost, aux télécoms, etc. Il transmet ces plaintes au service de médiation compétent.

Le médiateur peut également refuser de traiter les plaintes anonymes ou les plaintes introduites plus d'un an après les faits. Il en explique alors les raisons au plaignant.

Les plaintes dénuées de sens ou fantaisistes ne sont pas traitées par le Médiateur fédéral.

Si le citoyen engage une procédure judiciaire ou introduit un recours administratif organisé pour des faits faisant l'objet de sa plainte auprès du médiateur, le médiateur suspend l'examen de la plainte.

Seule exception : lorsque la personne concernée introduit un recours en annulation devant le Conseil d'État. Dans ce cas, le Médiateur fédéral peut continuer à traiter la plainte. Une plainte auprès du médiateur ne suspend pas le délai de recours.

Quels sont les signalements de lanceurs d'alerte que traite le Médiateur fédéral ?

Le Médiateur fédéral examine les signalements de lanceurs d'alerte relatifs à des situations qui se sont présentées dans un contexte professionnel.

Il examine les signalements d'atteintes suspectées à l'intégrité dans les organismes publics fédéraux. Il peut s'agir de signalements d'abus, d'irrégularités, de favoritisme ou de fraude. Il rédige des rapports d'enquête comportant d'éventuelles recommandations.

Il examine également les signalements de violations de la législation dans le secteur privé et les transmet aux autorités compétentes afin qu'elles mènent l'enquête.

Les signalements anonymes sont possibles dans les deux secteurs.

Le Médiateur fédéral protège les lanceurs d'alerte contre d'éventuelles représailles, tant dans le secteur public que dans le secteur privé.

Rapports et recommandations

Le Médiateur fédéral remet chaque année un rapport au président de la Chambre, au plus tard le 31 mars. Ce rapport est ensuite rendu public. Il est également présenté et discuté au sein de la commission des Pétitions de la Chambre.

Le rapport annuel contient les principaux chiffres relatifs aux plaintes et un aperçu des problèmes pour lesquels les citoyens ont le plus souvent contacté le Médiateur fédéral au cours de l'année. Il y fait également état de son travail concernant les lanceurs d'alerte, l'évolution des dossiers structurels ainsi que du fonctionnement de l'institution et de ses contacts avec d'autres institutions et organisations.

Outre le rapport annuel, le Médiateur fédéral rédige également des rapports d'enquête, des rapports et des recommandations en réponse aux problèmes structurels soulevés dans les plaintes. Dans ces rapports et recommandations, il analyse le problème et, s'il y a lieu, invite les administrations fédérales et/ou le Parlement à adapter la pratique administrative ou la législation. Il rend également compte du suivi des rapports et des recommandations à la commission des Pétitions.

À l'issue de l'examen des signalements de lanceurs d'alerte dans le secteur public fédéral, le Médiateur fédéral rédige également des rapports d'enquête assortis d'éventuelles recommandations. Ces rapports sont remis au fonctionnaire dirigeant et ne sont pas publics.

Comment contacter le Médiateur fédéral ?

Vous pouvez introduire une plainte à l'égard d'un service public fédéral ou effectuer un signalement en tant que lanceur d'alerte en utilisant les formulaires disponibles sur www.mediateurfederal.be.

Vous pouvez le contacter par **mail** :
contact@mediateurfederal.be (plaintes) ou
integrite@mediateurfederal.be (lanceurs d'alerte).

Vous pouvez lui poser votre question en appelant le **numéro de téléphone gratuit** : 0800 99 961.
Depuis l'étranger : +32 2 289 27 27.

Adresse postale : Médiateur fédéral (ou pour les lanceurs d'alerte : Médiateur fédéral - Centre Intégrité),
rue de Louvain 48, bte 6, 1000 Bruxelles.

Il est également possible de **prendre rendez-vous** avec l'un des collaborateurs du Médiateur fédéral dans ses bureaux à Bruxelles ou dans une ville proche du lieu de la personne concernée, en appelant le 0800 99 961 ou en envoyant un mail à contact@mediateurfederal.be.

Les rapports annuels et intermédiaires, les réponses aux questions fréquemment posées, les exemples de dossiers traités par le Médiateur fédéral et les dernières nouvelles concernant le Médiateur fédéral peuvent être consultés sur le site www.mediateurfederal.be
